وحدانی، فاطمه؛ صنعت‌جو، اعظم، تجعفری، معصومه (۱۳۹۵). مطالعه‌ای در مورد الگوی ارائه خدمات برون‌کتابخانه‌ای از سوی کتابخانه‌های عمومی به بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد. *پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۶ (۱)، ۲۴۲- ۲۲۳.

مطالعه‌ای در مورد الگوی ارائه خدمات برون‌کتابخانه‌ای از سوی کتابخانه‌های عمومی به بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد

فاطمه وحدانی[۱]، دکتر اعظم صنعت‌جو[۲]، دکتر معصومه تجعفری[۳]

تاریخ دریافت: ۹۴/۵/۲۱ تاریخ پذیرش: ۹۴/۹/۲۵

چکیده

هدف: *هدف این پژوهش، ارائه الگویی به‌منظور تأمین خدمات برون‌کتابخانه‌ای برای بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد است.*

روش: *این پژوهش از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد تا سال ۱۳۹۲ تشکیل دادند. ۱۳۰ نفر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه محقق‌ساخته و تجزیه‌وتحلیل داده‌ها، با کمک نرم‌افزار اس. پی. اس. اس. در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد.*

یافته‌ها: *تجزیه‌وتحلیل داده‌ها نشان داد، بیش‌ترین منابع درخواستی از نظر بازنشستگان روزنامه‌ها بود. از نظر بازنشستگان در میان چهار گروه خدمات کتابخانه، بیش‌ترین تمایل به استفاده از خدمات به ترتیب خدمات امانت، خدمات جنبی، خدمات مرجع و پژوهشی و خدمات اطلاع‌رسانی بود. به‌طورکلی برنامه‌های مذهبی (از خدمات جنبی) بیش‌ترین و تشکیل گروه‌های نمایش (از خدمات جنبی) کم‌ترین تمایل به استفاده بازنشستگان در میان چهار گروه خدمات کتابخانه بود. بیش‌تر بازنشستگان تمایل داشتند، شیوه ارائه خدمات از سوی کتابخانه‌ها غیر از خدمات جنبی کتابخانه، به‌صورت غیرحضوری باشد. از نظر آنان بهترین زمان برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای در طول ایام هفته و به‌طور ویژه هنگام عصر بود. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل داده‌ها در راستای بهینه‌سازی وضعیت آزمودنی‌های مورد مطالعه از نظر دسترسی به اطلاعات، الگویی محقق‌ساخته در راستای ارائه خدمات برون‌کتابخانه‌ای (از جنبه منابع اطلاعاتی درخواستی، نوع خدمات، شیوه ارائه خدمات و زمان‌های مناسب ارائه خدمات) به بازنشستگان ارائه شد.*

کلیدواژه‌ها: *خدمات برون‌کتابخانه‌ای، بازنشستگان، اداره آموزش و پرورش، بجنورد، کتابخانه عمومی.*

---

۱. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی. دانشگاه فردوسی مشهد، f.vahdani86@gmail.com

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، نویسنده مسئول، sanatjoo@um.ac.ir

۳. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، tajafari@um.ac.ir

مقدمه

قانون دوم رانگاناتان[1] که بیان می‌کند «هر خواننده‌ای، کتابش»، گواه این حقیقت است که کتابخانه و خدمات اطلاعاتی آن به همه مردم تعلق دارد. در بیانیه یونسکو[2] درباره خدمات ویژه کتابخانه‌های عمومی چنین آمده است: «خدمات کتابخانه عمومی براساس تساوی دسترسی برای همه، بدون در نظر گرفتن سن، نژاد، جنسیت، مذهب، ملیت، زبان یا موقعیت اجتماعی است. خدمات ویژه و مواد کتابخانه‌ای باید برای کاربرانی که نمی‌توانند به هر دلیلی از خدمات عادی و مواد کتابخانه استفاده کنند، مانند اقلیت‌های زبانی، افراد ناتوان، بیماران، یا زندانیان فراهم شود» (میرحسینی، ۱۳۸۱). یکی از این گروه‌ها، بازنشستگان سازمآنها هستند. «بازنشسته[3] کسی است که به‌واسطه خستگی یا پیری از کار برکنار شده است و حقوق بازنشستگی می‌گیرد» (عمید، ۱۳۶۳). این افراد به‌واسطه مشکلات جسمی مانند کاهش بینایی و شنوایی، مشکلات حرکتی، پادرد و کمردرد (کیانپور قهفرخی و زندیان، ۱۳۸۹) و همچنین مشکلات روحی مانند کسالت، بیکاری، احساس به پایان خط رسیدن، از دست دادن اعتمادبه‌نفس و خطر انزواگری، احساس بیهودگی و کناره‌گیری از جامعه (گل‌پرور، بزرگمهری و کاظمی، ۱۳۸۹) از افراد محروم و ناتوان جامعه به‌حساب می‌آیند. «محروم» اصطلاح عامی است که به ناتوانان جسمی و ذهنی، سالمندان، بیماران، زندانیان، گروه‌های اقلیت قومی و زبانی و جز آن اطلاق می‌شود (میرحسینی، ۱۳۸۱). بازنشستگان برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود ممکن است نیازمند خدمات کتابخانه باشند ولی به دلایلی، همچون ناآگاهی از خدمات کتابخانه، عدم جذابیت کتابخانه و مشکلات جسمی و روحی به کتابخانه مراجعه نکنند.

ازآنجاکه کتابخانه‌ها راه‌های دسترسی همگان را به اطلاعات و دانش فراهم می‌سازند، باید در ارائه خدمات خود همه گروه‌ها و قشرهای مختلف جامعه را تحت پوشش قرار دهند. در این حالت، چنانچه گروه یا گروه‌هایی نسبت به سایرین از نظر ارائه خدمات مورد اغماض قرارگرفته‌اند، باید تحت پوشش خدمات مناسب خود قرار گیرند و کتابخانه باید به آنها فراتر از محدوده مکانی خود پاسخ گوید (فتاحی، ۱۳۸۱). برای ارائه خدمات به این افراد، علاوه بر خدمات معمول کتابخانه، باید متناسب با ناتوانی‌ها و نیازهای اطلاعاتی آنان مواد و خدمات لازم فراهم گردد. خدمات برون‌کتابخانه‌ای ازجمله خدمات ویژه‌ای است که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به افراد محروم ارائه دهند (ALA, 2008; Piper, Palmer & Xie,

1. Ranganathan
2. Unesco
3. Retired

2009; Swift, 2011). انجمن کتابداری آمریکا[1] بر همین اساس کتابخانه‌های عمومی را به توسعه خدمات خود برای افراد محروم تشویق می‌کند. بنابراین نیاز است کتابخانه‌ها متناسب با نیازهای این افراد به آنها خدمات برون‌کتابخانه‌ای[2] ارائه دهند (Brumfield, 2008). در سال‌های اخیر با توجه به اهمیت و ضرورت ارائه خدمات برون‌کتابخانه‌ای برای گروه‌های محروم جامعه، پژوهش‌های مختلفی در این حوزه در خارج از کشور انجام شده است (Boyce & Boyce, 1995; Brumfield, 2008; Willett & Broadley, 2010). اما بررسی‌ها نشان می‌دهد که در ایران تاکنون پژوهشی در زمینه خدمات برون‌کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های عمومی صورت نگرفته است. از سوی دیگر، در حالی‌که آمارها حکایت از پایین بودن سطح مطالعه در کشور دارد و بدین منظور راه‌حل‌هایی به‌کار گرفته شده است (امیدخدا و سپهر،۱۳۸۷)، اما به خدمات برون‌کتابخانه‌ای که یکی از راهکارهای اساسی در ارتقای سطح مطالعه است، توجه نشده است. با توجه به اهمیت خدمات برون کتابخانه‌ای، مسئله این است که بازنشستگان اداره آموزش و پرورش -که یکی از گروه‌های هدف در دریافت خدمات برون‌کتابخانه‌ای هستند- به چه منابع و خدمات کتابخانه‌ای نیاز دارند، چه شیوه‌ای را برای دریافت خدمات و در چه زمان‌هایی ترجیح می‌دهند. به‌عبارت‌دیگر، الگوی ارائه خدمات برون‌کتابخانه‌ای به آنان چگونه باید باشد؟ لذا پژوهش حاضر برای پاسخ به این پرسش‌ها طراحی شد.

پیشینه پژوهش

از مرتبط‌ترین پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه خدمات برون‌کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های عمومی می‌توان به پژوهش میلر[3] (۲۰۱۱) و ویلت و برودلی[4] (۲۰۱۰) اشاره کرد. نتایج این پژوهش‌ها، برخی از جنبه‌های کلیدی تعامل کتابخانه‌های عمومی با افراد بی‌خانمان را آشکار کرد که شامل آموزش افراد و استفاده از آنها در فعالیت‌های مشارکتی کتابخانه بود. آنان همچنین موانع ارائه این خدمات به بی‌خانمان‌ها را شناسایی کرده و راهکارهایی ازجمله مشارکت با سازمان‌های مربوط، آموزش کارکنان کتابخانه، ایجاد اعتماد در مخاطبان هدف و تضمین خدمات برون‌کتابخانه‌ای مناسب برای گروه‌های مختلف افراد بی‌خانمان برای رفع این موانع را پیشنهاد کردند.

برخی پژوهش‌ها به خدمات کتابخانه برای افراد مسن پرداختند. به‌طور مثال، نتایج پژوهش پیپر،

1. American Library Association
2. Library outreach services
3. Miller
4. Willett & Broadley

پالمر و زی[1] (۲۰۰۹) نشان داد در کتابخانه عمومی مریلند[2]، به‌اندازه کافی به نیازهای افراد مسن توجه نشده است. همچنین، ارائه خدمات برون‌کتابخانه‌ای بیش‌تر به این افراد و استفاده از کلاس‌های آموزش رایانه برای ارتقا یادگیری این افراد توصیه شد.

پژوهش‌هایی که در ایران در زمینه خدمات برون‌کتابخانه‌ای انجام شده است، عمدتاً در مورد کتابخانه‌های دانشگاهی بوده که بیشتر به امکان‌سنجی این خدمات و ارزیابی آنها پرداخته شده است (مهراد و نعمت‌اللهی، ۱۳۸۵؛ میرحسینی و خالدیان، ۱۳۹۰ و فهیم‌نیا و مظفری، ۱۳۹۰). ولی در مورد خدمات برون‌کتابخانه‌ای توسط کتابخانه عمومی، به‌جز پژوهش میرحسینی و بهرامی (۱۳۹۰) که تأثیر کتابخانه تلفنی شهرداری سمنان بر افزایش فرهنگ مطالعه را بررسی کردند، پژوهش دیگری انجام نشده است.

مرور پیشینه‌ها نشان می‌دهد هیچ‌کدام از پژوهش‌های مورد بررسی در داخل و خارج کشور، از نظر اهداف و نمونه مطالعه با این تحقیق همخوانی و تشابهی ندارند و علی‌رغم اهمیت خدمات برون‌کتابخانه‌ای برای گروه‌های خاص جامعه، به طراحی و ارائه خدمات برون‌کتابخانه‌ای برای بازنشستگان نپرداخته‌اند. بنابراین ضرورت پژوهشی به‌منظور ارائه الگوی خدمات برون‌کتابخانه‌ای به بازنشستگان آشکار می‌شود. لذا هدف این پژوهش ارائه الگویی برای خدمات برون کتابخانه‌ای (از جنبه منابع اطلاعاتی درخواستی، نوع خدمات، شیوه ارائه خدمات و زمان‌های مناسب ارائه خدمات) به بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد می‌باشد.

پرسش‌های پژوهش

پرسش اصلی پژوهش عبارت است از اینکه «الگوی مناسب جهت ارائه خدمات برون کتابخانه‌ای برای بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد چیست؟»

به‌منظور پاسخگویی به این پرسش اصلی، پرسش‌های فرعی زیر مطرح است که ابتدا باید پاسخ داده شود:

۱- منابع اطلاعاتی درخواستی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از کتابخانه‌های عمومی چیست؟

۲- میزان تمایل به استفاده بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از انواع خدمات کتابخانه‌های عمومی چقدر است؟

1. Piper, Palmer & Xie
2. Maryland

۳- شیوه ترجیحی ارائه خدمات از سوی کتابخانه‌های عمومی از نظر بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد چیست؟

۴- زمان‌های مناسب ارائه خدمات از سوی کتابخانه‌های عمومی از نظر بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد چیست؟

روش پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد تا سال ۱۳۹۲ تشکیل دادند. از آنجا که آمار کل این بازنشستگان در اختیار پژوهشگر قرار داده نشد، تعیین حجم جامعه پژوهش ناممکن بود. در مطالعات توصیفی زمینه‌یاب و پیمایشی به‌دلیل محدودیت‌های مالی، وقت و نیروی انسانی، حداقل حجم نمونه ۱۰۰ نفر پیشنهاد شده است (دلاور، ۱۳۸۸؛ حافظ‌نیا، ۱۳۸۹). اگر امکانات تحقیق اجازه بدهد، بهتر است محقق نمونه خود را بیش از حداقل افزایش دهد تا بدین‌وسیله بر اعتبار نتایج تحقیق خود بیفزاید (حافظ‌نیا، ۱۳۸۹). از این‌رو به‌دلیل مشخص نبودن آمار جامعه، حجم نمونه در این پژوهش ۱۳۰ نفر در نظر گرفته شد. حسینی (۱۳۹۰) معتقد است زمانی که امکان تعیین چهارچوب برای جامعه آماری وجود نداشته باشد و محقق نتواند نمونه موردنظر را با روش‌های احتمالی ساده یا طبقه‌بندی‌شده انتخاب کند، نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده می‌شود. از آنجا که چهارچوب آماری بازنشستگان موجود نبود، با مشاوره با متخصصین آمار، مکان‌های مختلفی که بازنشستگان به آنجا مراجعه می‌کردند، خوشه‌های آماری در نظر گرفته شدند و نمونه در قالب این خوشه‌ها انتخاب شدند. بنابراین، روش نمونه‌گیری در این پژوهش خوشه‌ای بوده است. به‌منظور گردآوری داده‌ها، پژوهش‌گر در دی‌ماه ۱۳۹۲ به مکان‌های مختلفی که محل تجمع بازنشستگان بود مانند سازمان و اداره آموزش و پرورش، سازمان بازنشستگی کشوری، کانون بازنشستگان آموزش و پرورش، کانون بازنشستگان کشوری، مراکز درمانی، مساجد و پارک‌ها در روزها و ساعات مختلف مراجعه و پرسشنامه را به‌صورت تصادفی بین بازنشستگان توزیع کرد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای محقق‌ساخته در دو بخش مشخصات فردی، شناسایی منابع و خدمات موردنیاز استفاده شد. برای طراحی مؤلفه‌های پرسشنامه در بخش خدمات، انواع خدمات کتابخانه عمومی با مطالعه و بررسی متون مرتبط به چهار بخش کلی (خدمات امانت، مرجع و پژوهشی، اطلاع‌رسانی و جنبی)، سپس برای شناسایی بهتر این خدمات، هر یک از این خدمات به چند زیر بخش تقسیم شدند (صمدی، ۱۳۸۰؛ عماد-خراسانی، ۱۳۸۴؛ مزینانی، ۱۳۸۵؛ Lai, 2003; Joseph, 2006; MacKenzie et al, 2008; Swift, 2011).

روایی صوری و محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظر ۵ نفر از اعضای هیأت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد بررسی شد و براساس آن اصلاحات لازم صورت گرفت. پایایی پرسشنامه نیز به‌وسیله محاسبه آلفای کرونباخ[1] (۰/۸۵) در یک نمونه مقدماتی شامل ۳۰ نفر از بازنشستگان تأیید گردید. همچنین در این پرسشنامه از مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت (بسیار زیاد (۵) تا بسیار کم (۱)) استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

در این قسمت یافته‌های استخراج‌شده براساس پرسشنامه‌ها در پاسخ به پرسش‌های پژوهش بررسی می‌شود.

در این پژوهش، درصد بازنشستگان شرکت‌کننده از نظر جنسیت، تقریباً برابر بود (۵۳/۱ درصد زن و ۴۹/۶ درصد مرد). ۳۰ درصد افراد در بازه سنی ۴۷ – ۵۶ قرار داشتند. از نظر تحصیلات بیش‌تر بازنشستگان شرکت‌کننده در پژوهش حاضر تحصیلات لیسانس داشتند (۴۲/۳ درصد) و بقیه دارای سایر مدارج تحصیلی بودند. همچنین سابقه کار بیش از نیم از آنان ۳۰-۳۱ سال بود. در زمینه رسته شغلی بازنشستگان، بیش‌ترین افراد (۲۹/۲ درصد) معلم ابتدایی بودند. نیز ۲۵/۴ درصد از پاسخگویان در دوران بازنشستگی دارای شغل دوم بودند.

پرسش ۱. منابع اطلاعاتی درخواستی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از کتابخانه‌های عمومی چیست؟

پاسخگویان مجاز بودند از میان گزینه‌های مطرح‌شده چند گزینه را انتخاب کنند. فراوانی و درصد منابع اطلاعاتی درخواستی پاسخگویان از کتابخانه عمومی در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. منابع اطلاعاتی درخواستی پاسخگویان از کتابخانه عمومی

منابع	فراوانی	درصد	اولویت
روزنامه‌ها	۷۷	۱۳/۴۱	۱
کتاب‌های شعر	۶۵	۱۱/۳۲	۲
منابع دیداری- شنیداری	۵۹	۱۰/۲۷	۳
منابع چاپ‌شده با حروف بزرگ	۵۸	۱۰/۱۰	۴
مجلات در موضوعات مختلف	۵۷	۹/۹۳	۵

1. Coefficent alpha (Cronbach)

منابع طنز	۵۰	۸/۷۱	۶
منابع عامه‌پسند	۴۶	۸/۰۱	۷
منابع با قطع کوچک	۴۵	۷/۸۳	۸
منابع آموزشی در موضوعات مختلف	۴۰	۶/۹۶	۹
منابع مصور	۳۸	۶/۶۲	۱۰
جورچین، کارت‌های بازی	۳۰	۵/۲۲	۱۱
منابع /متن‌های با فاصله زیاد بین خطوط	۹	۱/۵۵	۱۲
کل	۵۷۴	۱۰۰	

براساس داده‌های جدول ۱، بیش‌ترین منابع درخواستی از سوی پاسخگویان به‌ترتیب روزنامه‌ها (۱۳/۴۱ درصد)، کتاب‌های شعر (۱۱/۳۲ درصد) و منابع دیداری- شنیداری (۱۰/۲۷ درصد) است.

پرسش ۲. میزان تمایل به استفاده بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از انواع خدمات کتابخانه‌های عمومی چقدر است؟

خدمات کتابخانه در قالب چهار دسته بررسی شدند: خدمات امانت، خدمات مرجع و پژوهشی، خدمات اطلاع‌رسانی و خدمات جنبی. تمایل به استفاده بازنشستگان در مورد هریک از این خدمات به‌صورت جداگانه بررسی و درنهایت جمع‌بندی خواهد شد. قابل‌ذکر است افرادی که از خدمات کتابخانه استفاده نمی‌کردند به این پرسش پاسخ داده‌اند. جدول ۲ میزان تمایل به استفاده پاسخگویان از خدمات امانت، مرجع و پژوهشی، و خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه عمومی را نشان می‌دهد.

جدول ۲. میزان تمایل به استفاده پاسخگویان از انواع خدمات کتابخانه عمومی

ردیف	میزان تمایل به استفاده / موارد	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
خدمات امانت				
۱	امانت کتاب و دیگر منابع	۱۰۶	۳/۳۳	۰/۹۵
۲	معرفی کتاب و دیگر منابع	۱۲۲	۳/۱۶	۱/۰۹
۳	تهیه و ارسال فهرست تازه‌های کتابخانه	۱۲۳	۳/۰۸	۰/۹۹
۴	رزرو کتاب و دیگر منابع	۱۱۴	۲/۹۰	۱/۱۳
خدمات مرجع و پژوهشی				
۱	آموزش و راهنمایی مراجعه‌کنندگان	۱۱۸	۳/۱۹	۱/۲۲
۲	کمک‌های ارجاعی	۱۲۲	۲/۹۴	۱/۲۰

خدمات اطلاع‌رسانی				
۱	جستجوی اطلاعات و منابع با بهره‌گیری از شیوه‌های رایانه‌ای	۱۲۱	۳/۳۶	۱/۱۶
۲	تهیه و ارسال اطلاعات گزینشی	۱۳۰	۳/۰۷	۱/۱۲
۳	اعلان مشخصات همایش‌ها و سایر فعالیت‌های مرتبط	۱۲۶	۲/۷۹	۱/۲۰

۱- خدمات امانت

با توجه به داده‌های جدول ۲، امانت کتاب و دیگر منابع، بیش‌ترین تمایل به استفاده (با میانگین ۳/۳۳) و رزرو کتاب و دیگر منابع، کم‌ترین تمایل به استفاده (با میانگین ۲/۹۰) را در میان پاسخگویان داشته است.

۲- خدمات مرجع و پژوهشی

دومین گروه از خدمات کتابخانه، خدمات مرجع و پژوهشی است که شامل ۲ زیر بخش می‌باشد. بیش‌ترین تمایل به استفاده از این خدمات (با میانگین ۳/۱۹) مربوط به آموزش و راهنمایی مراجعه‌کنندگان و سپس تمایل به استفاده از کمک‌های ارجاعی (با میانگین ۲/۹۴) است (جدول ۲).

۳- خدمات اطلاع‌رسانی

بیش‌ترین تمایل به استفاده از خدمات اطلاع‌رسانی (با میانگین ۳/۳۶) مربوط به جستجوی اطلاعات و منابع با بهره‌گیری از شیوه‌های رایانه‌ای و کم‌ترین تمایل به استفاده (با میانگین ۲/۷۹) مربوط به اعلان مشخصات همایش‌ها و سایر فعالیت‌های مرتبط است (جدول ۲).

۴- خدمات جنبی

چهارمین گروه از خدمات کتابخانه، خدمات جنبی است که شامل ۱۷ زیربخش می‌باشد. جدول ۳ میزان تمایل به استفاده پاسخگویان از انواع خدمات جنبی کتابخانه را نشان می‌دهد.

جدول ۳. میزان تمایل به استفاده پاسخگویان از انواع خدمات جنبی کتابخانه عمومی

ردیف	میزان تمایل به استفاده / موارد	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
۱	برنامه‌های مذهبی	۱۳۰	۳/۹۹	۱/۱۹۵
۲	برنامه‌های مربوط به مراقبت‌های سلامتی	۱۳۰	۳/۸۶	۱/۰۴
۳	برنامه‌هایی در راستای برنامه‌ریزی مالی در دوران بازنشستگی	۱۳۰	۳/۷۱	۱/۰۸
۴	برنامه‌های مربوط به تغذیه و بهداشت	۱۳۰	۳/۴۶	۱/۱۹

۵	برنامه‌های جستجوی شغل/استخدامی	۱۳۰	۳/۴۷	۱/۰۷
۶	آموزش رایانه/فناوری	۱۳۰	۳/۴۳	۱/۱۵
۷	یادگیری مهارت‌های جدید و افزایش علاقه‌مندی‌های خود در مورد موضوعاتی نظیر شیوه‌های باغبانی محلی، پخت‌وپز، صنایع‌دستی و مانند آن	۱۳۰	۳/۲۷	۱/۴۳
۸	برپایی نمایشگاه‌ها	۱۲۵	۳/۱۶	۱/۲۳
۹	کتاب‌خوانی و حلقه‌های مطالعاتی	۱۳۰	۳/۱۰	۱/۴۳
۱۰	گروه‌های بحث و خبری	۱۳۰	۲/۸۶	۱/۲۶
۱۱	نقاشی و تصویرگری	۱۳۰	۲/۷۶	۱/۳۴
۱۲	نمایش فیلم و اسلاید	۱۳۰	۲/۷۶	۱/۳۴
۱۳	داستان‌نویسی	۱۳۰	۲/۷۲	۱/۳۰
۱۴	برگزاری سخنرانی‌ها و جشنواره‌ها	۱۳۰	۲/۷۲	۱/۳۰
۱۵	برنامه‌ها و جلسات خاطره گویی	۱۳۰	۲/۶۲	۱/۲۴
۱۶	قصه‌گویی	۱۳۰	۲/۵۳	۱/۴۴
۱۷	تشکیل گروه‌های نمایش	۱۳۰	۲/۱۱	۱/۱۸

با توجه به داده‌های جدول **۳**، بیش‌ترین تمایل به استفاده از خدمات جنبی مربوط به برنامه‌های مذهبی (با میانگین **۳/۹۹**) و کم‌ترین تمایل به استفاده مربوط به تشکیل گروه‌های نمایش (با میانگین **۲/۱۱**) است.

به‌طورکلی با توجه به جداول فوق (جداول ۲ تا ۳)، در میان زیربخش‌های خدمات کتابخانه، پاسخگویان بیش‌ترین تمایل به استفاده را به برنامه‌های مذهبی (از خدمات جنبی) و کم‌ترین تمایل به استفاده از تشکیل گروه‌های نمایش (از خدمات جنبی) دارند.

درمجموع، تجزیه‌وتحلیل داده‌های مربوط به میزان تمایل به استفاده پاسخگویان از چهار گروه خدمات امانت، مرجع و پژوهشی، اطلاع‌رسانی و جنبی کتابخانه (جداول ۲ تا ۳)، نشان می‌دهد بیش‌ترین تمایل به استفاده از خدمات کتابخانه برای این افراد، خدمات امانت است و کمترین تمایل به استفاده مربوط به خدمات اطلاع‌رسانی است (جدول ۴).

جدول ۴. میزان تمایل به استفاده پاسخگویان از طبقه‌بندی چهارگانه خدمات کتابخانه عمومی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	اولویت
خدمات امانت	۳/۱۱	۰/۸۵	۱
خدمات جنبی	۳/۰۹	۰/۸۴	۲
خدمات مرجع و پژوهشی	۳/۰۵	۱/۰۸	۳
خدمات اطلاع‌رسانی	۳/۰۳	۰/۹۵	۴

داده‌ها با طیف لیکرت پنج درجه گردآوری شده است، حد متوسط (میانگین=۳)، نقطه وسط طیف لیکرت درنظرگرفته شده است؛ بنابراین همان‌گونه که جدول ۴ نشان می‌دهد، میانگین کلی خدمات امانت، جنبی، مرجع و پژوهشی و اطلاع‌رسانی پاسخگویان بیش از حد متوسط است؛ بنابراین می‌توان گفت، میزان تمایل به استفاده پاسخگویان از خدمات کتابخانه بیش‌تر از حد متوسط است.

ازآنجایی‌که در این پژوهش نمونه‌گیری انجام شده است ازاین‌رو، تنها با مقایسه و مشاهده میانگین نمی‌توان مشخص نمود که میزان تمایل به استفاده بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد (جامعه آماری) از انواع خدمات کتابخانه عمومی چگونه است. ازاین‌رو، برای مقایسه و استدلال بهتر نتایج و تعمیم آن به جامعه پژوهش از آزمون تی تک نمونه‌ای برای تعیین تفاوت میزان تمایل به استفاده بازنشستگان از خدمات کتابخانه با حد متوسط (میانگین مفروض=۳) استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج آزمونتی یک نمونه‌ای میزان تمایل به استفاده بازنشستگان از انواع خدمات کتابخانه عمومی با حد متوسط ۳

متغیر تمایل به استفاده از خدمات	میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری آزمون P-value	نتیجه آزمون
خدمات امانت	۳/۱۱	۱۰/۵۷	۱۲۹	۰/۰۰۰	معنادار
خدمات مرجع و پژوهشی	۳/۰۹	۱۰/۵۰	۱۲۹	۰/۰۰۰	معنادار
خدمات اطلاع‌رسانی	۳/۰۵	۱۰/۳۶	۱۲۹	۰/۰۰۰	معنادار
خدمات جنبی	۳/۰۳	۱/۱۰/۳۰	۱۲۹	۰/۰۰۰	معنادار

همان‌طور که داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهد، با تأکید بر مقدارتی و سطح معناداری به‌دست آمده، بین میانگین مفروض (۳) و میانگین تمایل به استفاده بازنشستگان (۳ <میانگین) تفاوت معنادار وجود دارد. به بیانی دیگر، میزان تمایل به استفاده بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از انواع خدمات کتابخانه عمومی در مقایسه با حد متوسط در سطحی بالاتر قرار دارد.

پرسش ۳. شیوه ترجیحی ارائه خدمات از سوی کتابخانه‌های عمومی از نظر بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد چیست؟

پاسخگویان مجاز بودند از میان گزینه‌های مطرح‌شده که شامل پست، ایمیل، تلفن، وب‌سایت، کتابخانه، منزل، مسجد، پارک، محل کار و مراکز درمانی بود، چند گزینه را انتخاب کنند، ازاین‌رو فراوانی کل پاسخ‌ها بیش از تعداد پاسخگویان است.

۱- خدمات امانت

جدول ۶ فراوانی و درصد شیوه ترجیحی ارائه انواع خدمات امانت را از دید پاسخگویان نشان می‌دهد.

جدول ۶. شیوه ترجیحی ارائه انواع خدمات امانت کتابخانه عمومی از نظر پاسخگویان

شیوه ارائه خدمات	امانت کتاب و دیگر منابع		رزرو کتاب و دیگر منابع		معرفی کتاب و دیگر منابع		تهیه و ارسال فهرست تازه‌های کتابخانه	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
پست	۴۴	۲۳/۱۵	۰	۰	۵۳	۱۴/۱۷	۴۶	۱۸/۳۲
ایمیل	۰	۰	۲	۰/۹۸	۱۲	۳/۲۰	۴	۱/۵۹
تلفن	۰	۰	۹۶	۴۷/۲۹	۵۱	۱۳/۶۳	۱۸	۷/۱۷
وب‌سایت	۰	۰	۴۲	۲۰/۶۸	۳۸	۱۰/۱۶	۳۷	۱۴/۷۴
کتابخانه	۲۲	۱۱/۵۷	۱۲	۵/۹۱	۱۷	۴/۵۴	۱۸	۷/۱۷
منزل	۹۹	۵۲/۱۰	۲۶	۱۲/۸۰	۹۵	۲۵/۴۰	۸۶	۳۴/۲۶
مسجد	۰	۰	۰	۰	۲۹	۷/۷۵	۰	۰
پارک	۰	۰	۰	۰	۵۴	۱۴/۴۳	۱۷	۶/۷۷
محل کار	۲۵	۱۳/۱۵	۲۵	۱۲/۳۱	۲۵	۶/۶۸	۲۵	۹/۹۶
کل	۱۹۰	۱۰۰	۲۰۳	۱۰۰	۳۷۴	۱۰۰	۲۵۱	۱۰۰

براساس داده‌های جدول ۶، شیوه ترجیحی برای ارائه خدمات امانت کتابخانه (امانت کتاب و دیگر منابع؛ معرفی کتاب و دیگر منابع؛ تهیه و ارسال فهرست تازه‌های کتابخانه) درب منزل و در خصوص رزرو منابع، از طریق تلفن است.

۲- خدمات مرجع و پژوهشی

جدول ۷، فراوانی و درصد شیوه ترجیحی ارائه انواع خدمات مرجع و پژوهشی کتابخانه عمومی

نشان می‌دهد.

جدول ۷. شیوه ترجیحی ارائه انواع خدمات مرجع و پژوهشی کتابخانه عمومی از نظر پاسخگویان

شیوه ارائه خدمات*	کمک‌های ارجاعی		آموزش و راهنمایی مراجعه‌کنندگان	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
پست	۲۰	۱۴/۷	۰	۰
ایمیل	۲	۱/۴۷	۰	۰
تلفن	۲۸	۲۰/۵۸	۷۱	۳۲/۲۷
وب‌سایت	۹	۶/۶۱	۲۴	۱۰/۹۰
کتابخانه	۸	۵/۸۸	۲۳	۱۰/۴۵
منزل	۴۵	۳۳/۰۸	۸۲	۳۷/۲۷
محل کار	۲۴	۱۷/۶۴	۲۰	۹/۰۹
کل	۱۳۶	۱۰۰	۲۲۰	۱۰۰

* مسجد و پارک (از شیوه‌های ارائه خدمات) به‌دلیل فراوانی صفر از جدول حذف شده‌اند

همان‌طور که داده‌های جدول ۷ نشان می‌دهد، شیوه ترجیحی برای ارائه خدمات مرجع و پژوهشی کتابخانه (کمک‌های ارجاعی، و آموزش و راهنمایی مراجعه‌کنندگان) درب منزل است.

۳- خدمات اطلاع‌رسانی

جدول ۸ فراوانی و درصد شیوه ترجیحی ارائه انواع خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه عمومی را از نظر پاسخگویان ارائه می‌کند.

جدول ۸. شیوه ترجیحی ارائه انواع خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه عمومی از نظر پاسخگویان

شیوه ارائه خدمات	تهیه و ارسال اطلاعات گزینشی		اعلان مشخصات همایش‌ها و سایر فعالیت‌های مرتبط		جستجوی اطلاعات و منابع با بهره‌گیری از شیوه‌های رایانه‌ای	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
پست	۳۱	۱۹/۶۲	۴۸	۱۲/۶۳	۰	۰
ایمیل	۴	۲/۵۳	۶	۱/۵۷	۰	۰
تلفن	۰	۰	۷۸	۲۰/۵۲	۶	۶
وب‌سایت	۰	۰	۱۹	۵	۵۰	۵۰
کتابخانه	۰	۰	۱۶	۴/۲۱	۱۶	۱۶
منزل	۱۰۱	۶۳/۹۲	۹۸	۲۵/۷۸	۱۵	۱۵
مسجد	۰	۰	۳۰	۷/۸۹	۰	۰

پارک	۰	۰	۶۰	۱۵/۷۸	۰	۰
محل کار	۲۲	۱۳/۹۲	۲۵	۶/۵۷	۱۳	۱۳
کل	۱۵۸	۱۰۰	۳۸۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

بر طبق داده‌های جدول ۸، شیوه ترجیحی برای تهیه و ارسال اطلاعات گزینشی و همچنین اعلان مشخصات همایش‌ها و سایر فعالیت‌های مرتبط در درب منزل و در مورد جستجوی اطلاعات و منابع با بهره‌گیری از شیوه‌های رایانه‌ای، وب‌سایت کتابخانه است.

۴- خدمات جنبی

فراوانی و درصد شیوه ترجیحی ارائه انواع خدمات جنبی کتابخانه عمومی از نظر پاسخگویان در جدول ۹ آورده شده است.

جدول ۹. شیوه ترجیحی ارائه انواع خدمات جنبی کتابخانه عمومی از نظر پاسخگویان

شیوه ارائه خدمات*	برپایی نمایشگاه‌ها		برگزاری سخنرانی‌ها و جشنواره‌ها		کتاب‌خوانی و حلقه‌های مطالعاتی		قصه‌گویی		نمایش فیلم و اسلاید	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
کتابخانه	۲۳	۱۴/۱۹	۲۳	۱۴/۴۶	۴۷	۳۳/۳۳	۵۴	۴۸/۲۱	۴۰	۴۸/۱۹
مسجد	۴۱	۲۵/۳۰	۳۹	۲۴/۵۲	۴۱	۲۹/۰۷	۶	۵/۳۵	۰	۰
پارک	۷۵	۴۶/۲۹	۷۶	۴۹/۷۹	۳۶	۲۵/۵۳	۴۰	۳۵/۷۱	۲۸	۳۳/۷۳
محل کار	۲۳	۱۴/۱۹	۲۱	۱۳/۲۰	۱۷	۱۲/۰۵	۱۲	۱۱۲	۱۵	۸۳
کل	۱۶۲	۱۰۰	۱۵۹	۱۰۰	۱۴۱	۱۰۰	۱۱۲	۱۰۰	۸۳	۱۰۰

شیوه ارائه خدمات**	برنامه‌های مذهبی		تشکیل گروه‌های نمایش		برنامه‌ها و جلسات خاطره گویی		گروه‌های بحث و خبری	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
وب‌سایت	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۴۳	۲۲/۸۷
کتابخانه	۱۹	۱۳/۱۰	۰	۰	۴۷	۳۷	۴۸	۲۵/۵۳
مسجد	۹۶	۶۶/۲۰	۰	۰	۱۹	۱۴/۹۶	۴۲	۲۲/۳۴
پارک	۱۰	۶/۸۹	۷۴	۱۰۰	۴۸	۳۷/۷۹	۳۵	۱۸/۶۱
محل کار	۲۰	۱۳/۷۹	۰	۰	۱۳	۱۰/۲۳	۲۰	۱۰/۶۳
کل	۱۴۵	۱۰۰	۷۴	۱۰۰	۱۲۷	۱۰۰	۱۸۸	۱۰۰

* پست، ایمیل، تلفن، وب‌سایت و منزل (از شیوه‌های ارائه خدمات) به‌دلیل فراوانی صفر از جدول حذف شده‌اند.

** پست، ایمیل، تلفن و منزل (از شیوه‌های ارائه خدمات) به‌دلیل فراوانی صفر از جدول حذف شده‌اند.

ادامه جدول ۹. شیوه ترجیحی ارائه انواع خدمات جنبی کتابخانه عمومی از نظر پاسخگویان

شیوه ارائه خدمات*	دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی							
	داستان‌نویسی		نقاشی و تصویرگری		یادگیری مهارت‌های جدید و افزایش علاقه‌مندی‌های خود در موضوعاتی نظیر شیوه‌های باغبانی محلی، پخت‌وپز و مانند آن		برنامه‌های جستجوی شغل/ استخدامی	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
کتابخانه	۳۱	۳۹/۲۴	۳۷	۴۲/۵۲	۴۱	۳۵/۹۶	۴۸	۴۱/۳۷
مسجد	۲۵	۳۱/۶۴	۲۹	۳۳/۳۳	۳۶	۳۱/۵۷	۳۸	۳۲/۷۵
پارک	۰	۰	۰	۰	۱۷	۱۴/۹۱	۱۶	۱۳/۷۹
محل کار	۲۳	۲۹/۱۱	۲۱	۲۴/۱۳	۲۰	۱۷/۵۴	۱۴	۱۲/۰۶
کل	۷۹	۱۰۰	۸۷	۱۰۰	۱۱۴	۱۰۰	۱۱۶	۱۰۰
شیوه ارائه خدمات*	آموزش رایانه/فناوری		برنامه‌های مربوط به مراقبت‌های سلامتی		برنامه‌هایی جهت برنامه‌ریزی مالی در دوران بازنشستگی		برنامه‌های مربوط به تغذیه و بهداشت	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
کتابخانه	۶۳	۵۲/۵	۳۶	۳۰	۳۹	۴۴/۸۲	۳۹	۳۲/۷۷
مسجد	۳۴	۲۸/۳۳	۳۱	۲۵/۸۳	۲۱	۲۴/۱۳	۳۸	۱۳/۹۳
پارک	۰	۰	۲۸	۲۳/۳۳	۱۱	۱۲/۶۴	۱۹	۱۵/۹۶
محل کار	۲۳	۱۹/۱۶	۲۵	۲۰/۸۳	۱۶	۱۸/۳۹	۲۳	۱۹/۳۲
کل	۱۲۰	۱۰۰	۱۲۰	۱۰۰	۸۷	۱۰۰	۱۱۹	۱۰۰

* پست، ایمیل، تلفن، وب‌سایت و منزل (از شیوه‌های ارائه خدمات) به‌دلیل فراوانی صفر از جدول حذف شده‌اند.

با توجه به داده‌های جدول ۹، شیوه ترجیحی برای ارائه خدمات برپایی نمایشگاه‌ها، برگزاری سخنرانی‌ها و جشنواره‌ها، تشکیل گروه‌های نمایش و برنامه‌ها و جلسات خاطره‌گویی در «پارک»؛ و برای برنامه‌های مذهبی، در «مسجد» و برای سایر خدمات جنبی در «کتابخانه» است.

به‌طور خلاصه می‌توان گفت بیش‌تر این افراد تمایل دارند شیوه ارائه خدمات امانت، مرجع و پژوهشی و اطلاع‌رسانی از سوی کتابخانه‌ها، در درب منزل و خدمات جنبی در محل کتابخانه باشد (جداول ۶ تا ۹).

پرسش ۴. زمان‌های مناسب ارائه خدمات از سوی کتابخانه‌های عمومی از نظر بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد چیست؟

براساس فراوانی و درصد فراوانی زمان و روز مناسب ارائه خدمات از نظر پاسخگویان که در جدول ۱۰ آمده است، ایام هفته (۶۶/۲ درصد) بهترین روز و عصر (۴۲/۳ درصد) بهترین زمان برای ارائه خدمات به بازنشستگان است.

جدول ۱۰. روز و زمان مناسب برای ارائه خدمات کتابخانه از نظر پاسخگویان (n=۱۳۰)

روز	فراوانی	درصد	زمان	فراوانی	درصد
ایام هفته (به‌غیراز روزهای تعطیل)	۸۶	۶۶/۲	صبح	۲۶	۲۰/۰
روزهای تعطیل	۳۷	۲۸/۵	ظهر	۰	۰
مناسبت‌های خاص	۷	۵/۴	عصر	۵۵	۴۲/۳
تفاوتی ندارد	۰	۰	تفاوتی ندارد	۴۹	۳۷/۷

نتیجه

بازنشستگان مانند دیگر افراد جامعه نیازهای اطلاعاتی دارند و برای رفع آن ممکن است نیازمند خدمات کتابخانه باشند ولی ممکن است به‌واسطه کهولت سن، مشکلات و نارسایی‌هایی که دارند نتوانند به کتابخانه مراجعه کنند. کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان نهادهای مسئول دسترسی همه افراد به اطلاعات باید به سراغ این افراد ناتوان بروند و خدماتی را متناسب با نیاز آنان ارائه دهند. خدمات برون‌کتابخانه‌ای ازجمله خدمات ویژه‌ای است که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به این افراد ارائه دهند.

نتایج پژوهش نشان داد بیش‌ترین منابع درخواستی از سوی بازنشستگان روزنامه‌ها بودند که با یافته‌های حاصل از بررسی ریت[1] (۱۹۹۳) همسو می‌باشد. وی نتیجه گرفت که بیشتر سالمندان، خواندن روزنامه را بیش از سایر منابع ترجیح می‌دهند.

درمجموع، بیش‌ترین تمایل به استفاده از خدمات کتابخانه برای بازنشستگان خدمات امانت بود. پژوهش ریت (۱۹۹۳) نیز نشان داد، ۹۶/۱۶ درصد سالمندان دلیل اصلی مراجعه خود به کتابخانه را مطالعه و امانت گرفتن کتاب بیان کردند. این یافته می‌تواند بیانگر جایگاه خاص کتاب در میان سالمندان باشد.

در خصوص شیوه‌های ارائه خدمات بخش امانت، نتایج نشان‌گر این مطلب است که بازنشستگان تمایل دارند خدمات امانت، معرفی تازه‌های کتابخانه در درب منزل باشد. می‌توان این‌گونه برداشت کرد

1. Rait

که ماهیت این خدمات و عواملی مانند راحتی و دسترس‌پذیری درب منزل نسبت به سایر اشکال ارتباطی موجب انتخاب این شیوه از سوی آنان بوده است. بازنشستگان در خصوص رزرو منابع، دریافت خدمات از طریق تلفن را انتخاب کردند که این امر می‌تواند به‌دلیل راحت‌تر و در دسترس‌تر بودن این شیوه باشد. در مورد شیوه‌های ارائه خدمات بخش مرجع و پژوهشی، نتایج بیان‌گر تمایل بازنشستگان به دریافت این بخش از خدمات، در درب منزل است. بدین ترتیب از نظر بازنشستگان، شیوه الکترونیکی، شیوه مناسبی برای دریافت خدمات نیست که این موضوع می‌تواند ناشی از عدم آشنایی آنان با شیوه‌های الکترونیکی دریافت خدمات باشد. در زمینه شیوه‌های ارائه خدمات بخش اطلاع‌رسانی، نتایج نمایانگر این مطلب است که تمایل بازنشستگان به دریافت اطلاعات گزینشی و اعلان مشخصات همایش‌ها، در درب منزل است. شاید بتوان گفت این افراد ازآن جهت کمتر شیوه الکترونیکی را انتخاب کرده‌اند که آشنایی کمی با این شیوه دارند و در خصوص جستجوی اطلاعات و منابع با بهره‌گیری از شیوه‌های رایانه‌ای که پاسخگویان دریافت خدمات از طریق وب‌سایت را انتخاب کردند، می‌توان این‌گونه برداشت کرد که ماهیت این خدمات موجب انتخاب این شیوه از سوی بازنشستگان شده است. همچنین نتایج شیوه‌های ارائه خدمات جنبی نشان‌گر این موضوع است که تمایل بازنشستگان به دریافت خدمات جنبی کتابخانه بیش‌تر در محل کتابخانه بوده است و از آنجایی‌که دریافت این خدمات نیازمند مکان خاصی است، ازاین‌رو بازنشستگان نیز این شیوه را انتخاب کرده‌اند. نتایج حاصل از پژوهش بویس و بویس[1] (۱۹۹۵) که نشان داد شیوه ترجیحی ارائه خدمات در مناطق روستایی، ارائه خدمات به‌صورت غیرحضوری و از طریق کتابخانه سیار و پست بود، یافته‌های این بخش پژوهش را تأیید می‌کند.

در مورد شیوه‌های ارائه خدمات بخش مرجع و پژوهشی همچنین دریافت اطلاعات گزینشی و اعلان مشخصات همایش‌ها (در زمره خدمات اطلاع‌رسانی)، نتایج بیان‌گر تمایل بازنشستگان به دریافت این خدمات، در درب منزل است. بدین ترتیب از نظر بازنشستگان، شیوه الکترونیکی، شیوه مناسبی برای دریافت خدمات نیست که این موضوع می‌تواند ناشی از عدم آشنایی آنان با شیوه‌های الکترونیکی دریافت خدمات باشد. اما در خصوص جستجوی اطلاعات و منابع با بهره‌گیری از شیوه‌های رایانه‌ای (در زمره خدمات اطلاع‌رسانی) پاسخگویان دریافت خدمات از طریق وب‌سایت را انتخاب کردند، شاید بتوان چنین توجیه کرد که ماهیت این خدمات موجب انتخاب این شیوه از سوی بازنشستگان شده است. همچنین نتایج شیوه‌های ارائه خدمات جنبی نشان‌گر این موضوع است که تمایل بازنشستگان به دریافت خدمات جنبی

1. Boyce & Boyce

کتابخانه بیش‌تر در محل کتابخانه بوده است. از آنجایی‌که دریافت این خدمات نیازمند مکان خاصی است، ازاین‌رو بازنشستگان این شیوه را انتخاب کرده‌اند. نتایج حاصل از پژوهش بویس و بویس (۱۹۹۵) که نشان داد شیوه ترجیحی ارائه خدمات در مناطق روستایی، به‌صورت غیرحضوری و از طریق کتابخانه سیار و پست بود، یافته‌های این بخش پژوهش را تأیید می‌کند. بنابراین در این بخش از پژوهش با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل داده‌ها جهت بهینه‌سازی وضعیت آزمودنی‌های موردمطالعه از نظر دسترسی به اطلاعات، الگویی محقق‌ساخته جهت ارائه خدمات برون‌کتابخانه‌ای (از جنبه منابع اطلاعاتی درخواستی، نوع خدمات، شیوه ارائه خدمات و زمان‌های مناسب ارائه خدمات) به بازنشستگان پیشنهاد می‌گردد (شکل ۱). در این الگو منابع اطلاعاتی، نوع خدمات، شیوه ارائه خدمات و زمان‌های مناسب ارائه خدمات به ترتیب اولویت نظرات بازنشستگان شماره‌گذاری شده است.

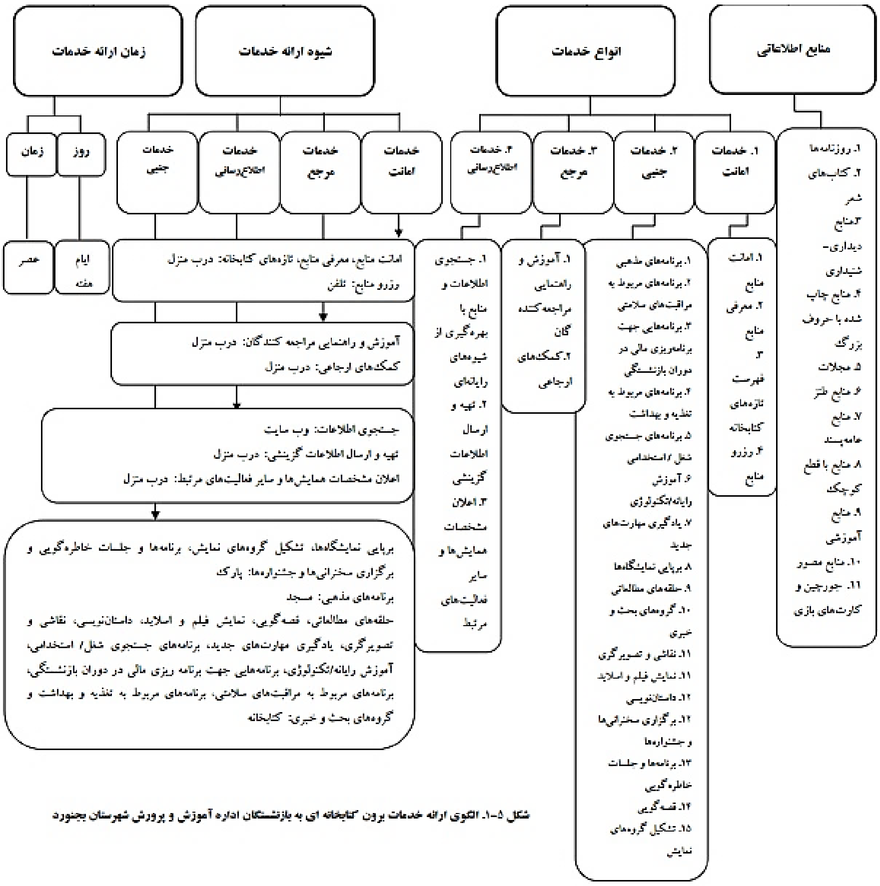
پیشنهادهای پژوهش

- در مجموعه‌سازی و مجموعه‌گستری منابع کتابخانه برای بازنشستگان، به تنوع منابع اطلاعاتی اهمیت و درعین‌حال سهم بیش‌تری به روزنامه‌ها اختصاص داده شود.
- برنامه‌ریزی بلندمدت توسط مسئولان کتابخانه‌های عمومی در راستای توسعه فرهنگ استفاده از کتابخانه در میان بازنشستگان انجام شود.
- کلاس‌های آموزشی در راستای آشنایی بازنشستگان با چگونگی استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات توسط مسئولان کتابخانه‌های عمومی تدارک داده شود.
- کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات خود به بازنشستگان توجه بیش‌تری به خدمات امانت داشته باشند؛ زیرا یافته‌های پژوهش نشان داد، کتاب هنوز در میان این افراد جایگاه خاصی دارد.
- خدمات کتابخانه‌ها از چارچوب دیواری کتابخانه‌ها خارج و از شیوه‌های مختلف بهره‌وری از کتابخانه‌ها از طریق ارائه خدمات برون‌کتابخانه‌ای متناسب با نیاز افراد استفاده شود.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

۱. امکان‌سنجی ارائه خدمات برون‌کتابخانه‌ای در تمام ابعاد از سوی کتابخانه‌های عمومی برای بازنشستگان.

۲. انجام پژوهشی مشابه در راستای ارائه الگویی برای ارائه خدمات برون‌کتابخانه‌ای به سایر افراد محروم جامعه مانند معلولان، بیماران، محرومان اقتصادی، آموزشی و فرهنگی، زندانیان و غیره.



شکل ۱. الگوی ارائه خدمات برون کتابخانه‌ای به بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد

کتابنامه

امیدخدا، مریم؛ سپهر، فرشته (۱۳۸۷). نیازسنجی اطلاعاتی اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران. *فصلنامه دانش شناسی*، ۱(۲)، ۱۸-۳۰.

حافظ‌نیا، محمد رضا (۱۳۸۹). *مقدمه‌ای در روش تحقیق در علوم انسانی*. تهران: سمت.

حسینی، سید جواد (۱۳۹۰). *شیوه‌های پژوهش و آمار با تأکید بر علوم تربیتی و اجتماعی*. سبزوار: بیهق.

دلاور، علی (۱۳۸۸). *مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی*. تهران: رشد.

عمادخراسانی، نسرین دخت. (۱۳۸۴). *خدمات عمومی کتابخانه و شیوه‌های آن*. تهران: نشر کتابدار.

عمید، حسن (۱۳۶۳). *فرهنگ عمید*. تهران: موسسه انتشارات امیرکبیر.

صمدی، ثریا (۱۳۸۰). *خدمات عمومی (رشته کتابداری)*. دانشگاه پیام نور.

فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۱). برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه خدمات در کتابخانه‌ها، *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۵ (۱)، ۳- ۱۴.

فهیم‌نیا، فاطمه؛ مظفری، طاهره (۱۳۹۰). بررسی ضرورت ایجاد خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران با دیدگاه کاربر محور. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۵۴، ۱۳- ۳۴.

کیانپور قهفرخی، فاطمه؛ زندیان، خدامراد. (۱۳۸۹). بررسی شاخص سلامتی بازنشستگان ساکن اهواز. *مجله علمی پزشکی*، ۹ (۵)، ۴۲۷- ۴۳۴.

گل‌پرور، محسن؛ بزرگمهری، خاطره؛ کاظمی، ملیحه‌سادات (۱۳۸۹۰). رابطه ترکیبی مؤلفه‌های نشانگان بازنشستگان با نشانه‌های سلامت عمومی در سالمندان بازنشسته، *مجله سالمندی ایران*، ۶ (۲۰)، ۱۵-۲۵.

مزینانی، علی (۱۳۸۵). *کتابخانه و کتابداری*. تهران: سمت.

مهراد، جعفر؛ نعمت‌اللهی، سارا (۱۳۸۵). امکان‌سنجی ارائه خدمات اشاعه اطلاعات گزینشی به اعضای هیئت علمی دانشگاه شیراز در کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی از طریق پست الکترونیکی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۹ (۲)، ۱۱۰ – ۱۲۰.

میرحسینی، زهره (۱۳۸۱). مدخل خدمات کتابخانه به گروه‌های خاص. دایره‌المعارف پیوسته کتابداری و اطلاع-رسانی (نسخه آزمایشی). دریافت در ۱۳۹۲/۳/۶ از: http://portal.nlai.ir/daka/Wiki pages/2020% خدمات٪۲۰ کتابخانه‌ای٪۲۰ به٪۲۰ گروه‌های٪۲۰ خاص.aspx

میرحسینی، زهره؛ بهرامی، محمد (۱۳۹۰). بررسی میزان تأثیر کتابخانه تلفنی رنگین‌کمان شهرداری سمنان و افزایش فرهنگ مطالعه کودکان و نوجوانان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸(۱)، ۱۰۱- ۱۱۵.

میرحسینی، زهره؛ خالدیان، دلیخا (۱۳۹۰). امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر همدان. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۴ (۱۳)، ۵۲- ۶۴.

American Library Association. (2008). Guidelines for Library and Information Services to Older Adults. *Library Services to an Aging Population Committee, Reference Services Section, Reference and User Services Association of the American Library Association* 1987. *Revised* 1999, *Approved in* 2008. Retrieved Aug. 5, 2013 from: http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices.

Boyce, J.I., & Boyce, B.R. (1995). Library outreach programs in rural areas. *Library trends*, 44(1), 112-128.

Brumfield, E.J. (2008). Library Outreach to Juvenile Offenders in Intensive Supervision Probation Programs (Community Centered House Arrest). *Online Submission*.Retrieved July. 2, 2013 from: http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED502892.pdf.

Joseph, M. (2006). Active, Engaged, Valued: Older People and Public Libraries in New South Wales. *Aplis (Australasian Public Libraries and Information Services)*, 19(3).

Lai, S. (2003). Library services And Programming For Older Adults: A Survey Of Public Libraries Durham, Orange And Wake Counties, North Carolina. Thesis of Master of Science in Library Science. Chapel Hill, North Carolina.

MacKenzie, H; Mancini, S; Murray, E; Poplawski, A; Slemin, C; Thexton, H. (2008). Service to Older Adults: A Plan for Halifax Public Libraries 2007-2008.Retrieved Aug. 3, 2013 from: http://www.halifaxpubliclibraries.ca/assets/files/reports/service_to_older_adults.pdf.

Miller, C. (2011). How Can Public Librarians Engage With Homeless People Through Outreach Activity.Retrieved Aug. 1, 2013 from: http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2010-11/External/CMiller_100140453.pdf.

Piper, D., Palmer, S., & Xie, B. (2009). Services to older adults: preliminary findings from three Maryland public libraries. *Journal of Education for Library and Information Science*, 107-118.

Rait, S.K. (1993). *Reading and information needs of elderly Punjabis* (Doctoral dissertation, ©SK Rait).

Swift, J. (2011). Older Adults Strategic Framework 2011- 2016. *Yarra Plenty Regional Library*. Retrieved July. 12, 2013 from: http://filestore.yprl.vic.gov.au/StrategicFrameworks/Older%20Adults%20Strategic%20Framework%202011-2016.pdf.

Willett, P., & Broadley, R. (2011). Effective public library outreach to homeless people. *Library Review*, 60(8), 658-670.